

ภาคผนวก

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย  ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ  ชาย  หญิง  เพศที่สาม/เพศทางเลือก
2. อายุ  ต่ำกว่า 24 ปี  25-34 ปี  35-44 ปี  
 45-54 ปี  55-64 ปี  65 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น  
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  อนุปริญญา/ปวส./ปวท.  
 ปริญญาตรี  ปริญญาโท  
 สูงกว่าปริญญาโท  อื่นๆ .....
4. อาชีพ  ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ  พนักงานบริษัท  
 รับจ้างทั่วไป  ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ  
 เกษตรกรรม/ประมง  เกษียน/ข้าราชการบำเหน็จ,บำนาญ  
 นักเรียน/นักศึกษา  ว่างาน  
 อื่นๆ ระบุ .....
5. รายได้ต่อเดือน  ต่ำกว่า 3,000 บาท  3,001 - 5,000 บาท  
 5,001 - 10,000 บาท  10,001 - 20,000 บาท  
 20,001 บาทขึ้นไป
6. งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
 งานที่ 1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ  
 งานที่ 2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  
 งานที่ 3 งานด้านรายได้หรือภาษี  
 งานที่ 4 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
7. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี  
 น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี  
 3 - 5 ครั้งต่อปี  
 มากกว่า 5 ครั้งต่อปี



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

**คำชี้แจง** โปรดระบุงานที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ

งานที่ 1    งานที่ 2    งานที่ 3    งานที่ 4

โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด  
4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก  
3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง  
2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย  
1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

| ข้อความ  | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|--|------------------|---|---|---|---|
|  | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>                      |                  |   |   |   |   |
| 1. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน                            |                  |   |   |   |   |
| 2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน                  |                  |   |   |   |   |
| 3. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน        |                  |   |   |   |   |
| 4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม       |                  |   |   |   |   |
| 5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ |                  |   |   |   |   |
| 6. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม      |                  |   |   |   |   |
| 7. มีผู้รับความคิดเห็น / รับแบบประเมินการให้บริการ           |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                               |                  |   |   |   |   |
| 1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง                      |                  |   |   |   |   |
| 2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน                  |                  |   |   |   |   |
| 3. มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน    |                  |   |   |   |   |
| 4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                           |                  |   |   |   |   |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี    |                  |   |   |   |   |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส               |                  |   |   |   |   |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่       |                  |   |   |   |   |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง   |                  |   |   |   |   |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว             |                  |   |   |   |   |
| 6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี   |                  |   |   |   |   |

| ข้อความ  | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|--|------------------|---|---|---|---|
|  | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก</b>                              |                  |   |   |   |   |
| 1. มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ                      |                  |   |   |   |   |
| 2. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด     |                  |   |   |   |   |
| 3. มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ |                  |   |   |   |   |
| 4. ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ                |                  |   |   |   |   |
| 5. มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ                   |                  |   |   |   |   |
| 6. มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ                   |                  |   |   |   |   |
| 7. การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก                        |                  |   |   |   |   |
| 8. มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ                             |                  |   |   |   |   |

### ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ

โปรดให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ค  
รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย